

# フードシェアリングサービス参加促進業務仕様書

## 1. 件名

フードシェアリングサービス参加促進に関する業務

## 2. 調達の種類・契約方法

委託契約・総価契約（一括払い）

## 3. 目的

食品ロス削減と物価高騰対策を目的として、神戸市内の飲食店・小売店・メーカーなど食品販売事業者（以下、「食品販売事業者」という。）に対して、フードシェアリングサービス（\*）への参加拡大と利用促進を図る。併せて、市民への広報活動を行うことで、フードシェアリングサービスの認知度向上、利用拡大を推進する。

（\*）何もしなければ廃棄されてしまう食品を安価で消費者に提供するサービス。本仕様書では、フードシェアリングアプリ・ECサイト及びフードロスロッカーを指す。

## 4. 業務の内容

（1）食品販売事業者に対するフードシェアリングアプリ・ECサイト（以下、「アプリ」という。）の導入・運用に向けた伴走支援業務

### ① アプリ導入候補事業者リストの整備・作成

以下の情報を組み合わせ担当課が連携する（予定も含む）アプリについて、導入候補となる食品販売事業者を抽出し、アプリ導入候補事業者リストを作成すること。

#### ア. 公開情報の活用

- ・飲食店・小売店検索サイト
- ・商業施設・商店街公式サイト、テナント一覧
- ・市内企業名簿
- ・商工会・業界団体等の公開情報 など

#### イ. 神戸市提供情報の活用

- ・神戸市食品ロス削減協力店情報
- ・その他関係部署（産業・観光等）からの情報 など

### ② アプローチ計画の策定・アプローチの実施

上記①で作成したアプリ導入候補事業者リストを基に、担当課やフードシェアリングサービス事業者等との事前打ち合わせの上、アプリ導入に向けたアプローチ計画を策定すること。また、関係団体（商工会等）等と調整が必要な場合は、あわせて行うこととする。

アプローチは、電子メール、ダイレクトメール、現地訪問などを効果的に組み合わせ、少なくとも、下記ア・イを含むこと。

なお、アプローチは、アプリや本市の補助制度を十分に理解したうえで実施するものとし、食品販売事業者のアプリへの理解・導入を促す工夫を最大限行うこと。過度な営業活動と受け取られることのないよう十分配慮すること。

#### ア. アプリの概要説明・質問への対応

##### 【主な説明事項】

- ・事業スキーム、導入によるメリット、費用負担の有無、運用フローなど
- ・衛生管理、トラブル発生時の対応方針
- ・手続き方法（初期設定など）
- ・出品に係る具体的な手順（商品写真、商品説明文、価格設定、出品タイミング、受け渡し方法など）
- ・本市が実施する補助制度概要

## イ. 説明後のフォローアップ

初回のアプローチ後、適宜、電話・メール等にて、各食品販売事業者にフォローを行い、状況を確認する。その際、食品販売事業者からの疑問点に対する回答、追加説明等を行い、利用促進を促すこと。

### ③ 食品販売事業者向け説明資料の作成

食品販売事業者がアプリの導入・運用に向け、各アプリの概要がわかる説明資料を作成すること。資料には、少なくとも以下の内容を含むものとする。

- ・アプリの概要（目的、仕組み、利用の流れ）
- ・導入条件・方法（初期設定含む）
- ・食品販売事業者のメリット・想定負担（費用有無、運用の手間 等）
- ・衛生、責任分担、トラブル対応に関する事項（よくある質問含む）
- ・出品の具体例（写真、説明文、価格設定、出品のタイミング等）
- ・本市の関連制度（補助制度等）
- ・問い合わせ先・支援の流れ（連絡方法、対応時間帯の考え方 等）

### ④ 食品販売事業者に対するアプリ導入に関する説明機会の確保及び説明の実施

担当課と連携し、食品販売事業者に対して、アプリ導入に関する説明会（オンライン可）を開催し、又は、商工会・商店街等が開催する会合等などで説明機会を確保し説明を行うこと。

説明機会の確保にあたっては、事前に主催者等関係者と十分に調整を行うこととし、対象者、参加者数、当日プログラム、配布資料、質疑応答の内容などを整理し、担当課と調整を行うこと。

### ⑤ アプリ導入支援・出品支援

食品販売事業者のアプリ導入にあたり、必要に応じてサポート、質問対応を行うこと。

また、アプリ導入済みにも拘わらず、出品をしていない食品販売事業者に対しては、ヒアリングを行い、状況を確認するとともに、適宜、初回出品サポートを行うこと。

あわせて、随時、各食品販売事業者の状況（「新規参加」・「稼働中」・「休眠中」等）を確認のうえ、状況を把握し、その状況を月次で担当課に報告すること。

### ⑥ 実施記録の作成および進捗管理

上記①～⑤について実施状況・結果を実施記録台帳に記録するとともに、各事業者への対応状況をリスト化し、担当課へ月次報告を行うこと。また、担当課と定期的な進捗管理の打合せを行うこと。（オンライン可）

月次報告書は、少なくとも以下の内容を含むものとする。

- ・アプローチした日及びその手法（電話、訪問等）
- ・食品販売事業者名及び対応者、連絡先
- ・説明内容の概要及び主な反応
- ・把握した懸念事項
- ・次回対応予定及び対応状況
- ・アプリ導入、出品の進捗状況

## (2) 食品販売事業者に対するフードロスロッカー（以下、「ロッカー」という。）の利用伴走支援業務

### ① ロッカー利用候補事業者リストの作成

以下の情報を組み合わせて、担当課が補助する（予定も含む）ロッカーの利用対象となりうる食品販売事業者を抽出し、ロッカー利用候補事業者リストを作成すること。

なお、リストの作成にあたっては、各ロッカーの運用条件並びに設置場所周辺の状況を十分に考慮し、必要に応じてロッカー設置事業者への聞き取り、現場踏査を行うこと。

#### ア.公開情報の活用

- ・飲食店・小売店検索サイト
- ・商業施設・商店街公式サイト、テナント一覧
- ・市内企業名簿

- ・商工会・業界団体等の公開情報 など
- イ. 神戸市提供情報の活用
- ・神戸市食品ロス削減協力店情報
  - ・その他関係部署（産業・観光等）からの情報 など

## ② アプローチ計画策定・実施

上記①で作成したロッカー利用候補事業者リストを基に、事前に担当課やロッカー設置事業者等との打ち合わせの上、ロッカー利用に向けたアプローチ計画を策定すること。また、関係団体（商工会等）等と調整が必要な場合は、あわせて行うこととする。

アプローチは、電子メール、ダイレクトメール、現地訪問などを効果的に組み合わせ、少なくとも、下記ア・イを含むこと。

なお、アプローチは、ロッカーや本市の補助制度を十分に理解したうえで実施するものとし、ロッカー設置事業者とも適宜情報共有し、連携を取りながら、食品販売事業者の理解・導入を促す工夫を最大限行う。過度な営業活動と受け取られることのないよう十分配慮すること。

### ア. フードロスロッカー利用促進事業の概要説明・質問への対応

#### 【主な説明事項】

- ・事業スキーム、参加によるメリット、費用負担の有無、運用フローなど
- ・衛生管理、トラブル発生時の対応方針
- ・手続き方法の支援（初期設定など）
- ・出品に係る具体的な手順（商品写真、商品説明文、価格設定、出品タイミング、受け渡し方法など）
- ・本市が実施する補助制度の概要

### イ. 説明後のフォローアップ

初回アプローチ後、適宜、電話・メール等で各食品販売事業者にフォローを行い、状況を確認すること。その際、食品販売事業者からの疑問点に対する回答、追加説明等を行い、利用促進を行うこと。

## ③ 食品販売事業者向け説明資料の作成

食品販売事業者のフードロスロッカー利用に向け、説明資料を作成すること。資料には、少なくとも以下の内容を含むこと。

- ・フードロスロッカー利用促進事業の概要（目的、仕組み、利用の流れ）
- ・参加条件・方法（初期設定を含む）
- ・食品販売事業者のメリット・想定される負担（費用の有無、運用の手間等）
- ・衛生、責任分担、トラブル対応に関する事項（よくある質問含む）
- ・出品の具体例（写真、説明文、価格設定、出品のタイミング等）
- ・本市の関連制度（補助制度等）
- ・問い合わせ先・支援の流れ（連絡方法、対応時間帯の考え方等）

## ④ 食品販売事業者に対するロッカー利用に関する説明機会の確保及び説明の実施

担当課と連携し、食品販売事業者に対して、アプリ導入に関する説明会（オンライン可）を開催し、又は、商工会・商店街等が開催する会合等などで説明機会を確保し説明を行うこと。

説明機会の確保にあたっては、事前に主催者等と十分に調整を行うこととし、対象者、参加者数、当日プログラム、配布資料、質疑応答の内容などを整理し、担当課と調整を行うこと。

## ⑤ 利用支援

食品販売事業者のロッカー利用開始にあたり、必要に応じたサポート、質問対応を行うこと。

あわせて、随時、各食品販売事業者の状況（「新規参加」・「稼働中」・「休眠中」等）を確認のうえ、状況を把握し、その状況を月次で担当課に報告すること。

## ⑥ 実施記録の作成および進捗管理

上記①～⑤について実施状況・結果を実施記録台帳に記録するとともに、各食品販売事業者への対応

状況をリスト化し、担当課へ月次報告を行うこと。また、担当課と定期的な進捗管理の打合せを行うこと。(オンライン可)

月次報告書は、少なくとも以下の内容を含むものとする。

- ・アプローチした日及びその手法（電話、訪問等）
- ・食品販売事業者名及び対応者、連絡先
- ・説明内容の概要及び主な反応
- ・把握した懸念事項
- ・次回対応予定及び対応状況
- ・参加、出品の進捗状況
- ・その他改善提案など

#### ⑦ その他

フードロスロッカーの利用促進として、専用アプリを介さない決済方法（現金、カード、QRコード決済等）を用いたフードロスロッカーの利用者に対するクーポンの配布方法を提案すること。

なお、クーポンの発行は、神戸市在住者のみを対象に、一人1回限り、1回あたり1,000円分とし、約36,000回分を発行するものとする。(当該クーポンの額面金額については当公募の委託予定価格（契約上限額）には含まない。)

### (3) フードシェアリングサービスの市民向け広報活動

#### ① 制作体制

周知・広報資材の作成にあたっては、商業デザインの制作実績が豊富な専門の人材（グラフィックデザイナー等）を配置すること。また、外部の広告代理店やデザイン制作会社へ再委託する場合は、事前に担当課の承認を得るとともに、その制作実績を提示すること。

#### ② 周知・広報計画の作成

フードシェアリングサービスを市民に広く周知し、利用を促進するために、周知対象、実施方法、実施時期等を整理した周知・広報計画を作成し、担当課の承認を得ること。

#### ③ 周知・広報資材の作成

サービスの概要、利用方法及び利用効果等を分かりやすく周知するため、ターゲットの行動変容を促す訴求力の高い広報媒体（デジタルサイネージ、SNS 広告）、広報グッズ（ちらし、ポスター、のぼりなど）、SNS 掲載用画像その他必要な広報資材を作成すること。

デザインのラフ案（初期段階）は原則として、コンセプトの異なる3案以上を提示し、担当課と協議のうえ決定すること。その際、別紙1「神戸フードサポート」のロゴマークを別紙2「ロゴマークガイドライン」を遵守のうえ掲載すること。

ちらし（A4判2種）、ポスター（A0判2種）のデータ（編集可能なAi形式及びPDF形式）を担当課に納品すること。なお、広報物のデザインや内容については、担当課および神戸市関係部局と事前協議のうえ、最終確定させることとする。本市の意図するクオリティに達しないと判断される場合は、再制作の指示を行う場合があり、これに速やかに応じること。

#### ④ 周知・広報の実施

公共施設、イベント、関係団体、Web サイト、SNS 等を活用し、市民に対する周知・広報を実施すること。

#### ⑤ 効果把握及び報告

周知・広報の実施結果を整理し、実施内容、周知状況、課題、改善策等を記載した報告書を作成の上、担当課に提出すること。

## 5. 業務量

受託者は、契約期間中、下記の最低実施量を確保すること。ただし、本市が承認した場合は、この限りではない。

- ・初回アプローチ（電話・メール・DM等）：5,000件以上
- ・説明・支援：2,000件以上
- ・説明会等の実施：計5回以上
- ・実施記録台帳の作成・月次提出および月次報告：毎月1回

(成果指標)

フードシェアリングサービス事業者が独自に実施する取組みも含め、フードシェアリングサービス全体で今年度中に市内の参加店舗数 500 店舗、稼働化 350 件以上を目指す。また、新規取引件数については、フードシェアリングサービス全体で延べ 48,000 取引を目指す。

## 6. 成果物

- ・食品販売事業者向け説明資料
- ・実施記録台帳（アプリおよびロッカー）
- ・月次報告書
- ・実施報告書
- ・各種広報物

## 7. 履行場所

- (1) 食品販売事業者に対するフードシェアリングアプリの導入・運用に向けた伴走支援業務  
市内全域
- (2) 食品販売事業者に対するフードロスロッカーの利用伴走支援業務  
フードロスロッカー設置場所（20件を予定。ただし増減する場合がある）を中心に概ね半径 300m 以内の地域
- (3) フードシェアリングサービスの市民向け広報活動  
市内全域

## 8. 契約期間

契約締結日～2027年3月31日（水曜）

## 9. その他

- ・本業務により作成される成果物の著作権は以下に定めるところによる。
  - ア 成果物の著作権（著作権法第 27 条（翻訳権、翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する著作権の権利）に規定する権利を含む。）は、発注者である本市に無償で譲渡するものとする。また、譲渡が難しい場合においては、本市と協議の上、譲渡を行わないことができる。ただし、その場合においても、本市の使用権及び改変を要求する権利は留保しておくこととする。
  - イ 受託者は、本市に無償譲渡する前項の著作権法上の権利を、本市以外の第三者に譲渡しないこと。
  - ウ 受託者は、本市の事前の回答を得なければ、著作権法第 18 条（公表権）及び第 19 条（氏名表示権）を行使することができないものとする。
- ・本業務履行に際し、疑義または本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、その都度、本市と受託者が協議して取り決めるものとする。
- ・委託契約の締結については、本市所定の「委託契約約款」に基づくものとする。
- ・委託契約の締結後、速やかに本市と委託業務の履行に向けた打ち合わせを行うものとする。
- ・本業務の遂行にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守

特記事項」を遵守するものとする。なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照するものとする。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- ・本業務実施にあたって発生した食品販売事業者とのトラブルに対しては受託者が責任をもって対応するものとする。
- ・労災保険・雇用保険への加入等、適切な手続きを行うものとする。

## 10. 担当課

神戸市環境局事業系廃棄物対策課

所在地：〒651-0086 神戸市中央区磯上通 7-1-5 三宮プラザ EAST 2階

電話：078-595-6110 FAX：078-595-6250

電子メール：gs\_jigyokei@city.kobe.lg.jp